

Số: **3322**/UBND-NC

Quảng Trị, ngày **24** tháng 7 năm 2019

V/v nâng cao chất lượng giải quyết và trả kết quả đúng hạn hồ sơ TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử.

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Thủ trưởng các cơ quan liên quan;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã.

Theo số liệu việc kết quả tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Phần mềm một cửa điện tử (địa chỉ <http://motcuadientu.quangtri.gov.vn>) đến ngày 30 tháng 6 năm 2019 các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh đã tiếp nhận 136.583 hồ sơ (có 4.098 hồ sơ của năm 2018 chuyển qua); đã giải quyết, trả kết quả 128.843 hồ sơ. Số hồ sơ trả kết quả đúng hạn 125.638 hồ sơ (đạt tỷ lệ 97,51%), số hồ sơ trả kết quả quá hạn 3.205 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 2,49%). Kết quả trên cho thấy, các cơ quan, đơn vị đã có nhiều nỗ lực trong thực hiện cơ chế “Một cửa”, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính; thông qua Phần mềm một cửa điện tử đã giúp cho công tác quản lý điều hành hiệu quả và tăng tính minh bạch trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đem lại sự hài lòng và cho người dân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính với các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, một số cơ quan, đơn vị có tỷ lệ giải quyết và trả kết quả đúng hạn còn rất thấp. Cá biệt một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, một số phường, xã không thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả bằng Phần mềm một cửa điện tử; tỷ lệ nộp hồ sơ qua mạng, hồ sơ áp dụng Dịch vụ công mức độ 3, 4 rất hạn chế (*đính kèm bảng thống kê*). Đây là nguyên nhân làm giảm vị trí xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính (cấp tỉnh – PAR INDEX, cấp sở, cấp huyện, cấp xã), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và giảm Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS).

Để nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả đúng hạn, và cập nhật tất cả các hồ sơ của người dân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã triển khai thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Triển khai đầy đủ các nội dung Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả các hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải được tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả phải thông qua phần mềm Một cửa điện tử (bao gồm cả những thủ tục hành chính trả kết quả ngay trong ngày đều phải cập nhật trên Phần mềm một cửa điện tử).

2. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan liên quan: Trực tiếp rà soát, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và xử lý, làm rõ trách nhiệm của các bộ phận, công chức không thực hiện Phần mềm một cửa điện tử; Chậm giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính không đúng hạn với công dân, tổ chức trong 6 tháng đầu năm.



Thực hiện đúng quy định về xin lỗi người dân, tổ chức đối với hồ sơ chậm giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính không đúng hẹn.

3. Văn phòng UBND tỉnh: Tăng cường kiểm tra, theo dõi việc rà soát, tham mưu công bố thủ tục hành chính. Thực hiện việc cập nhật thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; các ban, ngành liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã lên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh sớm hoàn chỉnh Phần mềm một cửa điện tử, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị áp dụng việc chuyển đổi từ địa chỉ: <http://motcuadientu.quangtri.gov.vn> sang: <http://motcua.quangtri.gov.vn> để thống nhất thực hiện trong tháng 8/2019; Hàng tháng, quý Trung tâm Phục vụ hành chính công theo dõi trên hệ thống để đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan đơn vị trong tỉnh thực hiện áp dụng có hiệu quả phần mềm Một cửa điện tử.

4. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện kiểm tra công vụ, kiểm tra công tác cải cách hành chính để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thái độ giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị để nâng cao tinh thần, ý thức trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính và tăng mức hài lòng của người dân, tổ chức khi đến giao dịch với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

5. Chủ tịch UBND huyện, thành phố, thị xã:

- Triển khai nội dung Công văn này đến các Phòng chuyên môn và UBND các xã, phường, thị trấn trực thuộc; Chỉ đạo Phòng Nội vụ, tham mưu thành lập đoàn kiểm tra những xã, phường, thị trấn không thực hiện việc áp dụng Phần mềm một cửa điện tử (hoặc áp dụng không đầy đủ Phần mềm một cửa điện tử) trong tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trong 6 tháng đầu năm để làm rõ trách nhiệm tập thể, cá nhân và có hình thức xử lý kỷ luật theo quy định, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 20/8/2019.

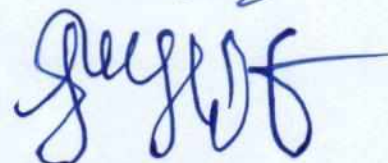
- Tăng cường chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, UBND các xã, phường, thị trấn Phối hợp với Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh áp dụng có hiệu quả Phần mềm một cửa điện tử và Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc Phần mềm một cửa điện tử được vận hành thông suốt, đồng bộ, không để hồ sơ tồn đọng, chậm trễ giải quyết trên hệ thống.

Yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch; các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các PCVP;
- Phòng KSTTHC- VPUBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu VT, NC

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đức Chính**